Commission des normes du travail

Rapport annuel 1990-1991

Québec

92-02920/

Cette publication* a été rédigée, éditée et distribuée par la Direction des communications de la Commission des normes du travail
400, boul. Jean-Lesage
C.P. 18 500,
Terminus postal
Québec (Québec)
G1K 7Z5
Tél.: (418)643-8742

*Dans ce document, la forme masculine désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes. L'emploi du masculin a pour but de faciliter la lecture du texte.

Cette publication est imprimée sur du papier contenant des fibres recyclées.

Dépôt légal—4e trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-22185-0
ISSN 0715-9773
© Commission des normes du travail

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Gouvernement
Québec

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous présenter le rapport annuel de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1991.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission et contient de nombreux renseignements d'intérêt public.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mes sentiments très distingués.

Le ministre de la Main-d'oeuvre,
de la Sécurité du revenu et de la
Formation professionnelle,

André Bourbeau

Québec, septembre 1991.

Monsieur André Bourbeau
Ministre de la Main-d'oeuvre,
de la Sécurité du revenu et de la
Formation professionnelle
Gouvernement du Québec
Québec

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous remettre le rapport annuel de la Commission des normes du travail.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1991.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma considération distinguée.

Le président-directeur général

Paul-Émile Bergeron

Québec, septembre 1991.

Table des matières

La Commission des normes du travail 1
- Son champ d'action 1
- Son mandat 1
- Ses pouvoirs 1

Les lois et règlements 3
- La loi sur la fête nationale 3
- La loi sur les normes du travail 3
- Les règlements 5

Le conseil d'administration 7
- Son rôle 7
- Ses membres 7
- Ses activités 7

Le secrétariat 9
- L'étalement des heures de travail 9
- Le mécanisme de révision 9
- La Loi sur l'accès à l'information 9
- Les fiches de jurisprudence 9

Les structures administratives 11
- Organigramme 11
- Le personnel de direction 12
- Les directeurs des bureaux régionaux 12
- Le rôle des principales unités administratives 12

Les ressources 15
- Les ressources humaines 15
- Les ressources financières 17
- Les ressources matérielles 18
- Les ressources technologiques et informationnelles 18

Les états financiers 21
- Rapport du vérificateur 21
- Revenus et dépenses et excédent 22
- Bilan 23
- Évolution de la situation financière 24
- Notes complémentaires 25

L'information et les renseignements 27
- Les imprimés 27
- Les médias de masse 27
- Des rencontres avec le public 28

Le traitement des plaintes 29
- Les plaintes 31
- Les enquêtes 31
- Les réclamations civiles 32
- L'indemnisation des salariés 32
- Les poursuites pénales 32
- Les enquêtes de prélèvement 32
- Les congédiements 32
- Quelques statistiques 33
- L'accès à la jurisprudence arbitrale 33

Des mesures d'évaluation 37
- Les recherches 37
- Une enquête sur la rémunération autour du salaire minimum 37
- La vérification interne 38

Annexe 39
- Les bureaux de la Commission des normes du travail 39

Liste des tableaux

Tableau 1
Effectifs autorisés au 31 mars 1991 selon la catégorie d'emploi 16

Tableau 2
Les employeurs québécois et le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (1988-1990) 17

Tableau 3
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon la région (1990-1991) 29

Tableau 4
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon le secteur d'activité économique (1990-1991) 30

Tableau 5
Nombre d'infractions et montants réclamés selon les normes enfreintes (1990-1991) 31

Tableau 6
Congédiement sans une cause juste et suffisante: profil des plaintes déposées (1980-1991) 34

Tableau 7
Congédiement sans une cause juste et suffisante: profil des plaintes déférées à l'arbitrage (1982-1990) 35

La Commission des normes du travail

Son champ d'action

Au fil des ans, les relations entre employeurs et employés ont connu une réelle évolution dans la négociation de conditions de travail mutuellement acceptables. La contribution gouvernementale à la conscientisation des chefs d'entreprise et de l'ensemble de la société n'est pas étrangère à cette évolution. Depuis 1919, en effet, se sont succédé diverses lois dites «sociales» régissant les conditions du travail. Toutefois, c'est l'entrée en vigueur de la Loi sur les normes du travail, en 1980, qui marque un point tournant dans ce domaine. Alors que les premières lois n'avaient qu'une portée limitée, la Loi sur les normes du travail fixe un véritable cadre général de conditions de travail pour l'ensemble des salariés.

Aujourd'hui, une bonne part de la main-d'oeuvre du Québec bénéficie de conditions de travail en vertu d'une convention collective ou d'un décret. D'autres salariés, pour leur part, sont régis par le Code canadien du travail ou par la Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'oeuvre dans l'industrie de la construction. Néanmoins, le nombre de salariés québécois protégés seulement par la Loi sur les normes du travail est estimé à près de 1 400 000 en 1990, ce qui représente pratiquement la moitié de la main-d'oeuvre rémunérée au Québec. Enfin, les modifications apportées à la loi en 1990 permettent désormais d'y assujettir dans certains cas le gouvernement du Québec, ses organismes et les petites fermes.

Son mandat

La Commission des normes du travail est l'organisme institué par la Loi sur les normes du travail, le 16 avril 1980. Elle relève du ministre de la Main-d'oeuvre, de la Sécurité du revenu et de la Formation professionnelle. Elle est chargée de faire observer la Loi sur la fête nationale et a aussi pour mandat de surveiller la mise en oeuvre et l'application des conditions de travail prévues dans la Loi sur les normes du travail ou dans les règlements adoptés en vertu de cette loi. La Commission exerce en particulier les fonctions suivantes:

— informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail;

— tenter d'amener les parties à s'entendre quant à leurs différends;

— surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au Ministre;

— recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la Loi et les règlements sur les normes du travail.

Ses pouvoirs

La Commission des normes du travail est une corporation au sens du Code civil. Elle est donc investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation. Sa loi constituante lui confère en outre des pouvoirs particuliers. Elle dispose notamment, aux fins d'enquête, des pouvoirs d'une commission d'enquête et jouit par ailleurs d'un pouvoir de réglementation. Toutefois, les règlements qu'elle adopte en vertu de ce pouvoir doivent recevoir l'approbation du gouvernement. Mentionnons enfin que la Commission peut intenter des poursuites civiles et pénales.

Les lois et règlements

La Commission des normes du travail fut donc créée le 16 avril 1980, lors de la promulgation de la Loi sur les normes du travail. Succédant à la Commission du salaire minimum, elle en acquiert alors les droits et en assume les obligations. Sur le plan législatif, elle en assure en quelque sorte la continuité. Et, à moins d'incompatibilité avec la nouvelle Loi sur les normes du travail, les règlements et résolutions adoptés sous l'ancienne commission demeurent en vigueur jusqu'à ce qu'ils soient abrogés, modifiés ou remplacés, le cas échéant. De même en est-il de l'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation.

Par ailleurs, lors de sa création, la Commission des normes du travail se voit également confier l'application de la Loi sur la fête nationale adoptée en 1978.

La Loi sur la fête nationale

La Loi sur la fête nationale a été sanctionnée le 8 juin 1978. Entrée en vigueur le jour même de sa sanction, elle a ensuite été modifiée à diverses reprises. Parfois, les modifications n'avaient cependant pour but que d'assurer une certaine concordance avec différents textes de loi. Voici les principales lois qui l'ont modifiée:

— le chapitre 45 des lois de 1979, Loi sur les normes du travail (L.Q., 1979, c. 45; après refonte, L.R.Q., c. N-1.1), sanctionné le 22 juin 1979;

— le chapitre 43 des lois de 1983, Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et de l'hôtellerie (L.Q., 1983, c. 43), sanctionné le 21 décembre 1983;

— le chapitre 27 des lois de 1984, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1984, c. 27), sanctionné le 20 juin 1984;

— le chapitre 58 des lois de 1986, Loi relative à diverses mesures à caractère financier concernant l'administration de la justice, (L.Q., 1986, c. 58), sanctionné le 19 juin 1986.

— le chapitre 4 des lois de 1990, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant l'application du Code de procédure pénale (L.Q., 1990, c. 4), sanctionné le 11 avril 1990;

— le chapitre 73 des lois de 1990, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives (L.Q., 1990, c. 73), sanctionné le 20 décembre 1990;

La Loi sur les normes du travail

La Loi sur les normes du travail fut sanctionnée le 22 juin 1979. Comme la Loi sur la fête nationale, elle fut ensuite modifiée à plusieurs reprises et parfois, dans l'unique but d'assurer une certaine concordance avec différents textes de loi. Le 20 décembre 1990, l'Assemblée nationale adoptait un projet de loi qui la modifiait passablement. Voici les lois qui ont modifié la Loi sur les normes du travail:

— le chapitre 5 des lois de 1980, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et la Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'oeuvre (L.Q., 1980, c. 5), sanctionné le 10 avril 1980;

— le chapitre 11 des lois de 1980, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1980, c. 11), sanctionné le 18 juillet 1980;

— le chapitre 23 des lois de 1981, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1981, c. 23), sanctionné le 19 décembre 1981;

— le chapitre 21 des lois de 1982, Loi sur l'abolition de la retraite obligatoire et modifiant certaines dispositions législatives (L.Q., 1985, c. 21), sanctionné le 23 juin 1982;

— le chapitre 58 des lois de 1982, Loi modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1982, c. 58), sanctionné le 16 décembre 1982;

— le chapitre 22 des lois de 1983, Loi modifiant le Code du travail et diverses dispositions législatives (L.Q., 1983, c. 22), sanctionné le 23 juin 1983;

— le chapitre 43 des lois de 1983, Loi concernant les travailleurs au pourboire de la restauration et l'hôtellerie (L.Q., 1983, c. 43), sanctionné le 21 décembre 1983;

— le chapitre 21 des lois de 1985, Loi sur le ministère de l'Enseignement supérieur, de la Science et de la Technologie et modifiant diverses dispositions législatives (L.Q., 1985, c. 21), sanctionné le 20 juin 1985;

— le chapitre 58 des lois de 1986, Loi relative à diverses mesures à caractère financier concernant l'administration de la justice (L.Q., 1986, c. 58), sanctionné le 19 juin 1986;

— le chapitre 89 des lois de 1986, Loi modifiant la Loi sur les relations du travail dans l'industrie de la construction (L.Q., 1986, c. 89), sanctionné le 17 décembre 1986;

— le chapitre 95 des lois de 1986, Loi modifiant diverses dispositions législatives eu égard à la Charte des droits et libertés de la personne (L.Q., 1986, c. 95), sanctionné le 19 décembre 1986;

— le chapitre 41 des lois de 1988, Loi sur le ministère des Affaires internationales (L.Q., 1988, c. 41), sanctionné le 10 novembre 1988;

— le chapitre 47 des lois de 1988, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives (L.Q., 1988, c. 47), sanctionné le 19 décembre 1988;

— le chapitre 51 des lois de 1988, Loi sur la sécurité du revenu (L.Q., 1988, c. 51), sanctionné le 22 décembre 1988;

— le chapitre 84 des lois de 1988, Loi sur l'instruction publique (L.Q., 1988, c. 84), sanctionné le 23 décembre 1988;

— le chapitre 38 des lois de 1989, Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.Q., 1989, c. 38), sanctionné le 22 juin 1989.

— le chapitre 4 des lois de 1990, Loi modifiant diverses dispositions législatives concernant l'application du Code de procédure pénale (L.Q., 1990, c. 4), sanctionné le 11 avril 1990;

— le chapitre 73 des lois de 1990, Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives (L.Q., 1990, c. 4), sanctionné le 20 décembre 1990;

Après dix ans d'existence, la Commission a connu la première révision majeure de sa loi alors que l'Assemblée nationale a adopté, le 20 décembre 1990, le projet de loi 97 modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives. Plusieurs dispositions de la loi de 1980 demeurent toutefois en vigueur. Cette dernière était entrée en vigueur le 16 avril 1980, à l'exception de l'article 75 qui est entré en vigueur le 1er avril 1981. Toutefois, le paragraphe 4 de l'article 5, les paragraphes 4 et 6 de l'article 29, les paragraphes 6 et 7 de l'article 39, l'article 112 et les articles 136 à 138 ne sont pas encore en vigueur. Ils auront effet à la date ou aux dates qui seront fixées par proclamation du gouvernement.

De même, les modifications apportées aux articles 46 et 50 et le remplacement de l'article 99, tels qu'ils sont édictés par le chapitre 43 des lois de 1983, dans la mesure où ils réfèrent à une attribution de pourboire ou à des pourboires qui sont attribués, entreront en vigueur à la date ou aux dates fixées par proclamation du gouvernement. Enfin, l'article 74 sera modifié lors de l'entrée en vigueur de l'article 103 du chapitre 22 des lois de 1983 à la date fixée par proclamation du gouvernement.

La plupart des articles de la nouvelle Loi sur les normes du travail sont entrés en vigueur le 1er janvier 1991, sauf certaines exceptions. Ainsi, n'entreront en vigueur que le 1er avril 1991 les articles 2, 3 et 3.1 du chapitre II; les articles 39.1, 54, 59.1, 60, 61, 62 et 65 du chapitre IV.

Les articles 125, 126, 128, 129 et 131 seront en vigueur le 1er juin 1991. L'article 8 du chapitre III prévoyant l'élargissement du conseil d'administration entrera en application le 1er juillet 1991. Quant aux articles 41.1 et 74.1 du chapitre IV et l'article 124 du chapitre V, ils prendront effet le 1er janvier 1992.

Les règlements

La Commission des normes du travail administre sept règlements. L'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation, le Règlement sur le prélèvement et le Règlement de régie interne ont été modifiés à diverses reprises. Voici la liste des règlements et des modifications qui y ont été apportées depuis la dernière refonte:

— le Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VI.1 et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 0.1);

— l'Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation (c. N-1.1, r. 1);

— le Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 2);

— le Règlement sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 3), modifié par le décret 1394-86 du 10 septembre 1986, par le décret 1340-87 du 26 août 1987, par le décret 1316-88 du 31 août 1988 et par le décret 1468-89 du 6 septembre 1989.

— le Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (c. N-1.1, r. 4), modifié par le décret 1334-86 du 27 août 1986;

— le Règlement de régie interne de la Commission des normes du travail (c. N-1.1, r. 5.1), modifié par le décret 6-87 du 7 janvier 1987;

— le Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre (c. N-1.1, r. 6).

Le conseil d'administration

Son rôle

La Commission des normes du travail est une «corporation». Elle est donc administrée par un conseil d'administration. Ce conseil, qui porte le nom de «Commission», définit les orientations, les objectifs et les politiques de l'organisme. Il approuve le budget directeur et exerce une surveillance générale sur l'administration courante.

Le président du conseil d'administration est responsable de l'exécution des résolutions, règlements, politiques et décisions adoptés par les membres. De plus, il est aussi directeur général de l'organisme et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission.

Ses membres

La Commission est composée d'au plus sept membres, dont le président. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le gouvernement après consultation des milieux les plus représentatifs des salariés et des employeurs. Le président est désigné pour un mandat n'excédant pas cinq ans. Les autres membres sont nommés pour un mandat n'excédant pas trois ans. Notons par ailleurs qu'à l'exception du président, les membres ne reçoivent aucune rémunération pour les services rendus dans le cadre de leur mandat.

Depuis avril 1987, les membres de la Commission sont:
M. Paul-Émile Bergeron, président
M. Hervé Dickner
M. Jacques Fortin
M^{e} Gérald A. Ponton
M. Jean Renaud
M^{me} Yvette St-Onge

Ses activités

La Commission prend généralement ses décisions lors de séances qu'elle tient tout au cours de l'année. En fait, pour se conformer à la loi, la Commission doit se réunir au moins une fois par trois mois. Cependant, une décision signée par tous les membres a la même valeur que si elle avait été prise en séance ordinaire.

Au cours des séances qui ont eu lieu cette année, les membres ont approuvé la planification stratégique de la Commission, les états financiers de l'exercice 1989-1990, le budget de dépenses de l'année 1991-1992, de même que des poursuites pénales. La Commission a également adopté des décisions de régie interne courantes.

De plus, le conseil d'administration a suivi avec intérêt l'exploration de nouveaux modes d'intervention en matière de règlement des litiges entre employeurs et salariés. Enfin, en conformité avec les modifications à la loi, il a annulé sa décision déléguant la nomination des arbitres à la secrétaire et au président et retiré à la secrétaire le mandat d'autoriser les étalements des heures de travail pour le confier à la Direction générale de l'application des normes.

Le secrétariat

Un des rôles de la secrétaire est d'assister les membres de la Commission dans leurs activités. À cette fin, elle prépare les séances de la Commission, y présente les dossiers nécessaires aux décisions et en rédige les procès-verbaux. La secrétaire assume également d'autres fonctions reliées au mandat de la Commission.

L'étalement des heures de travail

En vertu de l'article 53 de la Loi sur les normes du travail, un employeur peut, avec l'autorisation de la Commission, étaler les heures de travail de ses employés sur une base autre que la base hebdomadaire. Le conseil d'administration a établi les règles relatives à l'étalement des heures de travail et jusqu'à la fin de l'exercice 1990-1991, il avait délégué à la secrétaire de la Commission la responsabilité d'appliquer cette politique.

Pendant cet exercice, la Commission a acquiescé à 59 des 66 demandes qu'elle a reçues à cet égard. Cependant, 42 d'entre elles étaient des demandes de renouvellement d'autorisation. Enfin, la Commission a dû annuler une des 17 nouvelles autorisations.

Dans l'ensemble, les demandes qui ont ont été accueillies favorablement faisaient état d'horaires de travail avantageux pour les salariés. La Commission fut en effet particulièrement soucieuse de retrouver, dans les requêtes qui lui ont été présentées, des avantages pour les salariés concernés afin de compenser la perte éventuelle de la rémunération au taux des heures supplémentaires.

Le mécanisme de révision

La Commission peut refuser de poursuivre une enquête si elle constate que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi ou parce qu'elle n'est pas fondée. Depuis le 1er janvier 1991, la loi a été modifiée, par l'ajout de l'article 107.1 pour permettre au salarié de demander une révision de cette décision. C'est à la secrétaire de la Commission qu'a été confiée la responsabilité de ce mécanisme de révision.

C'est ainsi qu'au cours du dernier trimestre du présent exercice, elle a reçu 40 demandes de révision. De ce nombre, 35 décisions refusant de poursuivre une enquête ont été maintenues et une décision a été révisée. D'autre part, quatre demandes de révision étaient en traitement à la fin de l'exercice.

La Loi sur l'accès à l'information

La Commission désire se conformer aux exigences de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, connue sous le nom de «Loi sur l'accès à l'information». Pour ce faire, la secrétaire est responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels au sein de la Commission. À ce titre, elle doit, entre autres, répondre aux demandes des citoyens et coordonner l'ensemble des obligations administratives faites à la Commission pour répondre aux exigences de la loi.

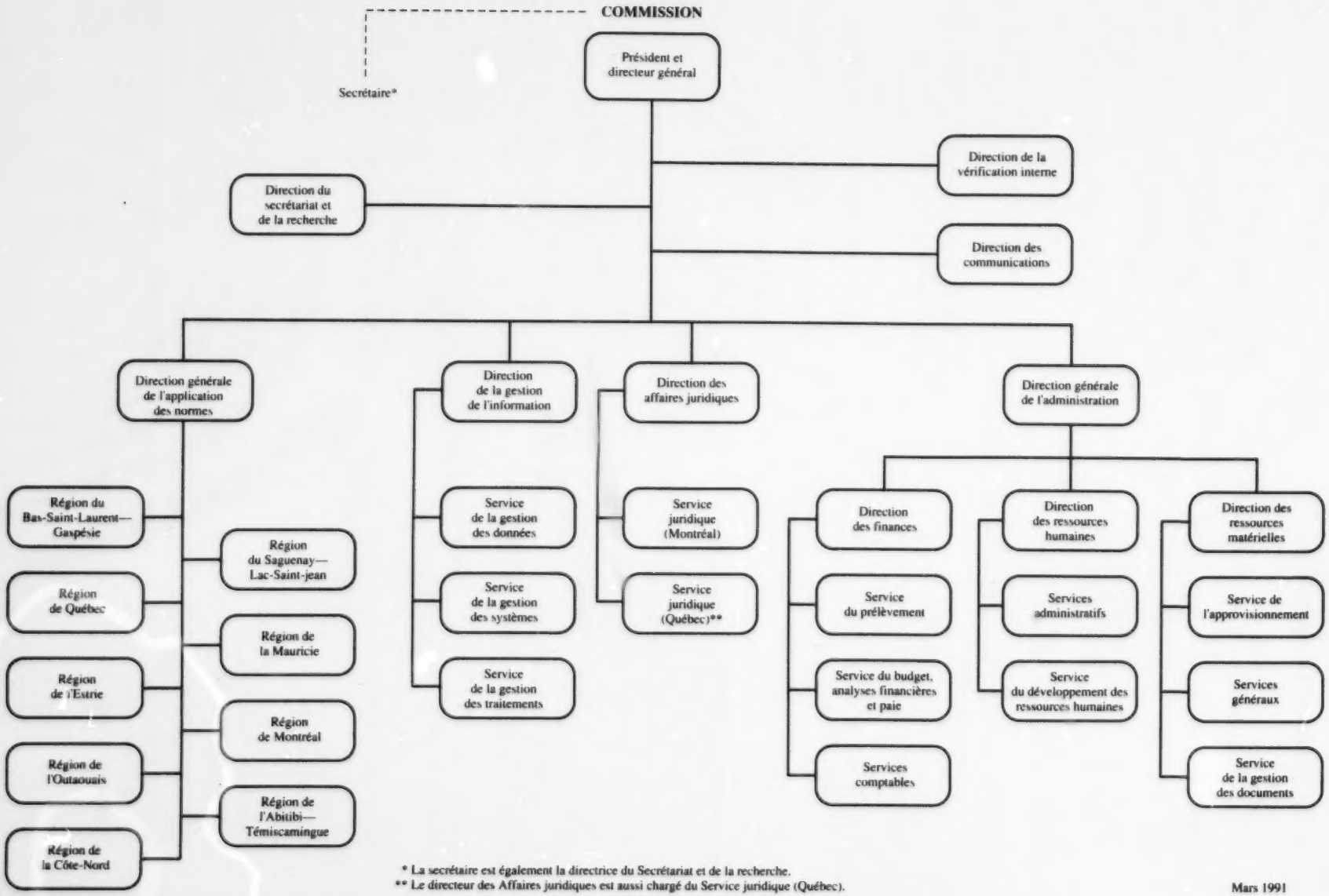
Au cours de l'exercice financier 1990-1991, la Commission a reçu 33 demandes d'accès à des documents ou à des renseignements personnels. Elle a donné suite, soit totalement ou en partie, à 31 de ces demandes et en a refusé deux.

Les fiches de jurisprudence

Dans le cadre du nouveau programme d'intervention en matière de congédiement sans cause juste et suffisante, la Direction du secrétariat et de la recherche a conçu et mis au point un recueil de fiches techniques qui résument les tendances jurisprudentielles sur une cinquantaine de thèmes afférents à ce recours.

Les structures administratives

Organigramme



* La secrétaire est également la directrice du Secrétariat et de la recherche.
** Le directeur des Affaires juridiques est aussi chargé du Service juridique (Québec).

Mars 1991

Le personnel de direction

Président-directeur général
M. Paul-Émile Bergeron

Directrice du secrétariat et de la recherche
M^me^ Lucie Paquet

Directrice de la vérification interne
M^me^ Francine Martel Vaillancourt

Directeur des communications
M. J.-Alphée Gagné

Directeur général de l'application des normes
M. Jean-Louis Boulanger

Directeur de la gestion de l'information
M. Aurélien D'Allaire

Directeur des affaires juridiques
M^e^ Richard Parent

Directeur général de l'administration
M. Michel-C. Bilodeau

Directeur des finances
M. Edmour Bergeron

Directeur des ressources humaines
M. Jacques Dumas

Directeur des ressources matérielles
M. Jean Rochette

Les directeurs des bureaux régionaux

Région du Bas-Saint-Laurent — Gaspésie
M. Denis Lemieux

Région du Saguenay — Lac-St-Jean
M. Ghislain Tanguay

Région de Québec
M. Jacques Gagnon

Région de la Mauricie
M. Roland Bergeron

Région de l'Estrie
M. Pierre Gauthier

Région de Montréal
M. Yves Béliveau

Région de l'Outaouais
M. Jean Landry

Région de l'Abitibi — Témiscamingue
M. Réal Gagnon

Région de la Côte-Nord
M. Michel Jean

Le rôle des principales unités administratives

Le président-directeur général

Il préside toutes les séances de la Commission et doit s'assurer de l'exécution des résolutions, règlements, politiques et décisions de celle-ci. À titre de directeur général, il planifie les activités de l'organisme, de même qu'il dirige et coordonne les opérations nécessaires à la réalisation des objectifs qui ont été fixés.

La Direction du secrétariat et de la recherche

Depuis le 1^er^ janvier 1991, le Secrétariat ne s'occupe plus de nommer les arbitres dans les cas de congédiements faits sans une cause juste et suffisante, mais suit encore l'évolution de la jurisprudence relative à ce recours. Le mandat de la Direction du secrétariat et de la recherche a été modifié depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. Ainsi a-t-on confié à cette direction la responsabilité du mécanisme de révision créé par l'article 107.1 de la loi.

Cette direction effectue aussi des études et des recherches contribuant à soutenir les recommandations du conseil d'administration en vue d'assurer l'évolution des normes du travail. Elle est en outre chargée de gérer le centre de documentation de la Commission. La direction s'occupe également de l'application de la Charte de la langue française à la Commission.

Par ailleurs, en tant que secrétaire, la directrice de cette unité remplit un rôle de soutien administratif auprès des membres de la Commission. Elle doit répondre enfin aux demandes d'étalement des heures de travail et aux demandes d'accès à des documents en vertu de la «Loi sur l'accès à l'information».

La Direction de la vérification interne

La vérification interne est une fonction d'évaluation indépendante au sein de la Commission. Elle doit apprécier le système de procédures et de contrôle interne, mesurer et évaluer l'efficacité et «l'efficience» des différentes activités et, enfin, assister et conseiller les directeurs et gestionnaires dans l'identification des moyens susceptibles d'améliorer le contrôle et le rendement des activités dont ils ont la responsabilité.

La Direction des communications

Sa fonction principale est de faire connaître à la population le contenu de la Loi et des règlements sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale de même que l'existence et les services de la Commission des normes du travail. Cette direction doit ainsi concevoir, élaborer, produire et réaliser des programmes de communication. Elle doit, de plus, assister les différentes directions de l'organisme en ce qui a trait aux communications et aux relations publiques.

La Direction générale de l'application des normes

Elle a la responsabilité de planifier, coordonner, diriger et contrôler les activités concernant l'application des normes du travail qui sont réalisées par les bureaux situés dans les régions suivantes:

— Bas-Saint-Laurent — Gaspésie;
— Saguenay — Lac-Saint-Jean;
— Québec;
— Mauricie;
— Estrie;
— Montréal;
— Outaouais;
— Abitibi — Témiscamingue;
— Côte-Nord.

Ces bureaux, qui veillent à faire respecter les normes du travail sur l'ensemble du territoire québécois, doivent plus particulièrement:

— répondre aux demandes de renseignements des salariés et des employeurs;
— informer les nouveaux employeurs de leurs obligations en vertu de la Loi sur les normes du travail;
— enregistrer les déclarations et les plaintes des salariés;
— intervenir auprès de l'employeur des salariés plaignants et tenter d'en arriver à un règlement par téléphone;
— enquêter sur tous les cas qui n'ont pas été réglés à la suite d'une intervention téléphonique;
— procéder à des enquêtes de prévention chez les catégories d'employeurs les plus susceptibles de commettre des infractions à la Loi;
— procéder à des enquêtes de prélèvement;
— soumettre périodiquement à la Commission toute suggestion qui serait susceptible d'améliorer les conditions de travail et le respect des normes.

La Direction de la gestion de l'information

Cette unité administrative coordonne la gestion de l'information de la Commission et fournit le support nécessaire aux usagers des systèmes d'information. Pour ce faire, elle élabore des politiques et procédures en matière de gestion de l'information, maintient un inventaire des systèmes d'information et des données dont elle assure également la diffusion interne. De plus, cette direction voit au fonctionnement et au développement des systèmes d'information et gère le parc d'équipements informatiques et bureautiques de la Commission.

La Direction des affaires juridiques

Cette direction a comme fonction principale d'intenter des procédures judiciaires en réclamations civiles devant les divers tribunaux de la province. De plus, elle traite et plaide certains dossiers de plaintes déposées à la Commission pour congédiement illégal. Elle émet des opinions juridiques à l'intention des membres de la Commission et des gestionnaires. Elle interprète les différentes dispositions de la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi que les dispositions de la Loi sur la fête nationale. Elle conseille les différentes directions en ce qui concerne l'application de la Loi et des règlements sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale. Enfin, elle participe au processus de

révision de ces lois et à l'élaboration des projets de loi et de règlements découlant de celles-ci.

La Direction générale de l'administration

La Direction générale de l'administration assure, en collaboration avec les gestionnaires, une saine gestion des ressources financières, humaines et matérielles de la Commission. Elle veille à l'application des règles administratives internes et édictées par les organismes centraux, elle conseille et informe le président et les gestionnaires sur l'utilisation optimale des ressources. Elle exerce ce mandat à travers les activités de la Direction des finances, de la Direction des ressources humaines et de la Direction des ressources matérielles.

La Direction des finances

Cette direction administre les fonds de la Commission, coordonne la préparation et le suivi du budget directeur, prépare la paie des employés, comptabilise les opérations financières, prépare les états financiers de la Commission et rembourse les salariés lésés lorsque les sommes qui leur sont dues ont été recouvrées.

Elle perçoit les cotisations des employeurs assujettis au règlement sur le prélèvement et maintient un registre complet de tous les employeurs du Québec.

Elle veille enfin au respect des lois et normes régissant la gestion financière et conseille les gestionnaires dans la gestion des ressources financières de la Commission.

La Direction des ressources humaines

Cette direction fournit aux gestionnaires l'expertise, les conseils et les services nécessaires en matière de gestion des ressources humaines et elle fournit aux employés l'information et l'aide leur permettant d'accomplir leur travail et de bien gérer leur carrière.

Elle assure également des services de consultation en matière de développement organisationnel, de formation et d'aide aux employés, ainsi qu'un certain nombre d'opérations relatives à la gestion des dossiers des employés.

La Direction des ressources matérielles

Cette direction fournit aux diverses unités administratives de la Commission les ressources matérielles nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches.

Elle s'occupe plus particulièrement de l'acquisition et de la gestion de l'espace, de l'approvisionnement en biens et services et de la gestion des documents. Elle assure les services généraux reliés à l'aménagement des locaux, aux télécommunications, à l'impression, à la reprographie, au courrier, etc.

Elle recommande des normes relatives à l'ameublement et à l'équipement non informatique et veille à leur application. Enfin, elle conseille les gestionnaires dans la gestion des ressources matérielles mises à leur disposition.

Les ressources

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction générale de l'administration a élaboré un plan de gestion identifiant le cadre dans lequel la direction entend réaliser les mandats qui lui sont confiés.

Ce plan de gestion tient compte des pouvoirs qui sont délégués à tous les gestionnaires de la Commission, avec qui la DGA partage les responsabilités de la gestion des ressources humaines, financières et matérielles et propose un partenariat dans lequel la DGA offre information et support. Fruit d'une concertation entre les gestionnaires et la DGA, le plan de gestion sera remis à jour annuellement, particulièrement en ce qui concerne les sections «Planification générale» et «Planification détaillée».

La Direction générale de l'administration a également mis sur pied un système d'information de gestion dont l'objectif est de permettre d'obtenir une meilleure information sur les activités de la direction. Ce système d'information de gestion permet, en s'appuyant sur des indicateurs mesurables et identifiés dans chacun des secteurs d'activité de la DGA, d'améliorer la qualité du service à la clientèle et d'assurer un meilleur suivi des demandes de service. Les gestionnaires bénéficieront donc, en plus d'une information de gestion complète et continue, de rapports de gestion produits dans des délais plus courts.

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction générale de l'administration, en collaboration avec la Direction de la gestion de l'information, a implanté les outils informatisés nécessaires pour opérer ce suivi de gestion à partir d'indicateurs jugés prioritaires. Le raffinement du système d'information de gestion et l'ajout de nouveaux indicateurs se poursuivront au cours des prochains mois.

Les ressources humaines

Cette année, la Commission a participé à différents forum d'échanges dans la fonction publique (ex: groupe Innovation de l'Office des ressources humaines sur la gestion stratégique, la qualité) pour témoigner de son expérience dans ces domaines. La place faite à la ressource humaine et le caractère novateur de la démarche ont suscité l'intérêt pour le projet.

De plus, la Commission a mérité le prix Humanis décerné annuellement par l'Association des professionnels en gestion des ressources humaines, chapitre de Québec, pour souligner la qualité de sa contribution à la promotion de la ressource humaine.

La Commission est fière de cette reconnaissance du milieu de la gestion des ressources humaines, puisqu'elle consacre les efforts de chaque membre de l'organisation à la recherche de l'excellence et qu'elle incite chaque personne à se faire confiance et à poursuivre le cheminement amorcé.

Une continuité: la qualité

La Commission a accueilli avec enthousiasme la proposition d'un groupe d'employées et employés d'organiser un «Mois de la qualité» en octobre. Cette activité s'est avérée un moment privilégié pour partager des préoccupations, des intérêts, des expériences et pour revoir sa contribution personnelle dans la démarche de l'organisation.

Ce fut aussi une opportunité de partage avec le personnel sur les objectifs, les orientations et les projets de l'organisation. Cette activité, par des conférences, des ateliers et des rencontres a permis de sensibiliser l'ensemble du personnel au concept de la qualité, à situer la compréhension de l'orientation générale de l'Équipe de direction en matière de qualité, à positionner avec l'aide d'experts la Commission dans une démarche qualité, à faire connaître et à rendre visible les projets d'amélioration dans lesquels s'investissent les unités de travail.

Des ressources humaines à la fine pointe.

La Commission a la conviction que le succès d'une organisation repose sur la qualité de son personnel. C'est pourquoi elle a consacré près de 4% de sa masse salariale et en moyenne huit jours par personne au développement de ses ressources humaines.

Cette année, les gestionnaires se sont investis davantage dans leur développement, soit à l'intérieur d'une équipe naturelle de gestion, soit individuellement. L'évaluation du rendement, la gestion des conflits, la mobilisation, la communication et la qualité sont les principaux aspects de la gestion qui ont été abordés. De plus, neuf gestionnaires ont fait le point sur leurs habilités de gestion et amorcé un programme continu de développement.

La Commission a déployé beaucoup d'efforts dans la formation du personnel en relation directe avec la clientèle pour concrétiser les orientations énoncées dans la planification stratégique 1990-1993 et les changements issus des modifications à la loi en décembre 1990. Ainsi, les inspecteurs-enquêteurs et, dans une moindre mesure, les préposés à l'information, ont reçu près de huit jours de formation portant tantôt sur les changements à la loi, tantôt sur les attitudes et les nouvelles approches reliées à l'application des articles 122, 123, 124 et 125 de la Loi sur les normes du travail.

Des changements dans les méthodes de travail ont nécessité diverses interventions de support pour aider les personnes à assumer leurs tâches. Un groupe de 14 inspecteurs-enquêteurs ont reçu une formation spécifique de trois jours en vue de tester la possibilité d'offrir des services d'aide-conseil aux entreprises.

La Commission a mis en oeuvre divers moyens pour aider les personnes à vivre ces changements. Elle a amorcé une démarche de développement dont l'objectif est de mieux informer la personne des changements en cours et à prendre en considération les besoins et les aspirations des personnes pour favoriser une transition la plus harmonieuse possible. Elle a offert deux ateliers de réflexion sur la carrière et a accentué l'aide-conseil et le support aux personnes en difficulté.

Cette préoccupation de bien outiller et supporter la personne a conduit à un éclatement des activités de formation. Ainsi, plus de 100 personnes participent au programme de français écrit du ministère de l'Éducation. Les membres des communautés culturelles ont dressé un inventaire de leurs besoins pour la maîtrise de la langue française et amorcé leur formation. Des activités spécifiques ont cours pour aider au développement du personnel de secrétariat. Plus de 30 personnes perfectionnent leurs connaissances de la langue anglaise en vue d'améliorer le service à la clientèle.

La Commission contribue activement à la scolarisation accrue de son personnel par le remboursement des frais de scolarité et en offrant, selon les modalités de son programme, des libérations pour études à temps partiel et à temps plein avec traitement: 25 personnes ont profité de ce soutien.

La personne avant tout

Deux programmes, créés au cours de l'année, ont permis de concrétiser l'importance que la Commission veut accorder à son personnel. Le «Programme de reconnaissance de l'excellence», dont l'objectif est de reconnaître de façon particulière les bonnes idées des personnes, a permis d'accorder différentes formes de remerciement à 55 personnes pour une somme de près de 21 600 $. Le succès de cette première année du programme nous permet de maintenir ce type de reconnaissance des efforts particuliers d'un certain nombre de nos ressources. La «Semaine du mieux-être» a également fait son apparition et a permis à plus de 150 personnes de participer à différentes activités telles que conférence, atelier de réflexion et de sensibilisation et même d'initiation. Toutes ces activités sont axées sur le mieux-être de nos ressources humaines. Notre philosophie en ce domaine est centrée vers le maintien d'une bonne condition physique et mentale de notre personnel, permettant à ce dernier de donner le maximum de rendement à son travail. Le succès de la «Semaine du mieux-être» a favorisé l'organisation de différentes activités qui se sont déroulées en cours d'année comme, par exemple, des sessions de conditionnement physique.

Du 1er avril 1990 au 31 mars 1991
Postes comblés par:

Affectation:	8
Mutation:	28
Promotion:	8
Recrutement:	8

Tableau 1
Effectifs autorisés au 31 mars 1991 selon la catégorie d'emploi

Hors cadre:	1
Cadres supérieurs:	19
Cadres intermédiaires:	26
Professionnels:	62
Techniciens:	42
Inspecteurs-enquêteurs:	109
Employés de bureau et assimilés:	133
Ouvriers:	2
Postes vacants:	35
Total des effectifs réguliers:	**429**
Personnes/années occasionnelles:	33
Effectifs totaux:	**462**

Les ressources financières

Ayant fait siennes les valeurs véhiculées dans la planification stratégique de la Commission, la Direction des finances les a rapidement intégrées dans son mode de fonctionnement.

En effet, la gestion de la qualité y est prioritaire et est vigoureusement développée dans chacune des composantes de la Direction. Parmi les réalisations en ce domaine, on remarque particulièrement le programme d'amélioration de la satisfaction de la clientèle mis en place au Service du budget, analyses financières et paie, lequel s'est placé au premier rang dans le cadre d'un concours interne de la Commission.

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Direction des finances a réalisé ou a coordonné la réalisation de projets névralgiques dans la gestion des ressources de la Commission. Une nouvelle politique cadre en gestion des ressources financières, mettant l'emphase sur les valeurs organisationnelles et sur la responsabilisation des gestionnaires devient la pierre angulaire de toutes les politiques, règles administratives et procédures en matière de gestion financière.

Le système de gestion budgétaire a été totalement refondu: on a réduit le nombre de centres budgétaires de 27 à 5. L'Équipe de direction est maintenant responsable de la prise de décision concernant l'ensemble du budget et la répartition des ressources entre les centres budgétaires, assumant désormais les rôles auparavant confiés au comité du budget et à ses sous-comités. Les responsables de centres budgétaires sont autonomes dans la gestion du budget et dans l'allocation des ressources entre les unités sous leur juridiction.

Les plans de délégation des pouvoirs en gestion des ressources humaines et en gestion des ressources financières et matérielles furent révisés en fonction de l'évolution des rôles des intervenants, harmonisés et intégrés dans un manuel commun pour faciliter leur consultation.

Le financement

La principale source de revenus de la Commission provient des cotisations qu'elle perçoit annuellement des employeurs régis par le Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Cette cotisation s'appelle le «prélèvement».

Le montant de prélèvement qu'un employeur doit verser à la Commission se calcule selon un certain pourcentage des salaires assujettis — c'est-à-dire les salaires payés par l'employeur du 1er janvier au 31 décembre de chaque année, jusqu'à concurrence d'un maximum annuel par employé. Le prélèvement doit être versé au plus tard le 10 mars suivant l'année civile pour laquelle il est dû. Mentionnons que le taux de prélèvement de 1990 a été fixé à 0,08% des salaires sujets au prélèvement, jusqu'à un maximum de 40 000$ par employé.

Le Service du prélèvement, responsable de la cotisation des employeurs, a révisé et mis en place de nouvelles transactions informatiques qui vont assurer une plus grande efficacité dans la recherche d'adresses invalides et sur le suivi des dossiers incomplets. De plus, l'entrée en vigueur de la nouvelle loi a modifié l'assujettissement à la loi et au prélèvement pour plusieurs entreprises, nécessitant une révision de notre processus d'assujettissement. Le Service du prélèvement a déjà entrepris cette révision et l'accentuera au cours de la prochaine année.

Le tableau 2 montre l'évolution des opérations de prélèvement effectuées par la Commission au cours des trois dernières années.

Tableau 2
Les employeurs québécois et le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail (1988-1990)

Année de prélèvement	1988	1989	1990
Montants de prélèvement versés par les employeurs assujettis	26 218 711 $	28 431 602 $	28 535 612 $
Nombre d'entreprises ayant confirmé avoir des salariés	168 154	168 413	154 571
Nombre d'entreprises assujetties ayant confirmé ne pas avoir de salariés	197 867	188 533	171 848

Ces données présentent la situation au 31 mars 1991. Ce sont des données en constante évolution et elles changeront au fur et à mesure que les rapports des employeurs seront reçus.

Les prévisions budgétaires

Les revenus de la Commission des normes du travail sont estimés à 32,8 millions de dollars pour l'exercice financier 1991-1992. Il s'agit d'une augmentation de 1,9 million par rapport aux revenus réalisés au cours du présent exercice. Cette croissance des revenus est surtout attribuable à l'augmentation des revenus de prélèvement.

Le budget des dépenses autorisé pour l'exercice financier 1991-1992 s'élève à 31,9 millions, soit 2,5 millions de plus que les dépenses encourues durant l'exercice 1990-1991. La majeure partie de l'augmentation des dépenses provient des frais relatifs aux traitements et aux honoraires.

L'excédent des revenus sur les dépenses de 0,9 million prévu pour le prochain exercice portera l'excédent accumulé de la Commission à 16,5 millions au 31 mars 1992. Il faut cependant noter que la Commission encaisse la majeure partie de ses revenus au cours des deux derniers mois de son exercice financier et qu'elle doit utiliser son excédent accumulé pour financer en partie ses dépenses des dix premiers mois de l'exercice suivant.

Les ressources matérielles

La gestion des documents

Dans le domaine de la conservation des documents, signalons la poursuite des opérations de destruction et de microfilmage des documents conformément au calendrier de conservation approuvé par la Commission en 1988. Cette année, 159 082 documents ont été microfilmés. Quant aux activités du dépôt des documents semi-actifs, elles ont nécessité 4 756 séries d'opérations relatives à la réception, à la recherche, au classement ou à la destruction des dossiers.

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Commission a aussi procédé au changement du logiciel qui supporte le système de gestion documentaire. Il s'agit du logiciel COBA, qui a été installé sur un micro-ordinateur au Service de la gestion des documents qui effectue, depuis octobre 1990, toutes les transactions du système de gestion documentaire. L'utilisation de ce nouveau logiciel a permis une diminution du temps de saisie de plus de 50%, donc un service plus rapide aux usagers.

Enfin, des modifications ont été apportées à la présentation du manuel du plan de relève. Ce plan permet de rétablir l'ensemble des activités de la Commission s'il survenait une catastrophe.

L'aménagement des locaux

Au cours de l'exercice 1990-1991, les Services généraux ont procédé à l'agrandissement et au réaménagement du Bureau régional de Sherbrooke. Ils ont aussi assuré à l'ensemble du personnel de la Commission des services en matière de courrier, messagerie, reprographie, téléphonie, aménagement et entretien des ameublements et équipements.

Soulignons particulièrement l'implantation d'un nouveau système téléphonique au Bureau régional de Montréal, l'élaboration d'un manuel de la gestion de l'aménagement et les efforts consentis en vue de l'implantation d'un système Audiotex pour les bureaux de Québec et de Montréal.

La gestion de l'approvisionnement

Au cours de l'exercice 1990-1991, le personnel du Service de l'approvisionnement a émis un total de 1 799 commandes d'achat représentant un montant total de 1 837 952,91 $, dont 37% consacré au matériel micro-informatique. On a aussi traité, par l'entremise du magasin de fournitures, 2 217 réquisitions diverses.

Les ressources technologiques et informationnelles

Les modifications à la Loi sur les normes du travail amèneront des ajustements substantiels à certains systèmes opérationnels de la Commission. Ainsi, afin de soutenir les gestionnaires pendant cette période de transition, la Direction de la gestion de l'information a proposé des mécanismes de coordination qui permettront de gérer adéquatement les impacts sur les systèmes. C'est dans cette optique qu'a été créé le comité de coordination des modifications à la loi, dont le mandat est de coordonner les activités des différentes unités administratives dans la mise en oeuvre des nouvelles dispositions de la Loi.

Une des priorités du plan directeur de la Direction de la gestion de l'information était d'optimiser les systèmes opérationnels de l'organisation. C'est dans

le cadre de cette priorité qu'a été réalisée la première étape d'optimisation du système «Prélèvement». Cette première phase concernait principalement la révision du processus de traitement du formulaire de prélèvement. Les gains et améliorations concernent, d'une part, l'étalement du processus d'envoi du formulaire et, d'autre part, l'inclusion de plusieurs bonifications technologiques telles que l'utilisation du lecteur optique pour une saisie plus rapide lors de la réception des formulaires.

Toujours dans le cadre de la réalisation de son plan directeur, la Direction de la gestion de l'information s'est également dotée d'un nouveau mode de gestion de sa planification annuelle, laquelle prend maintenant la forme d'un plan d'affaires avec chacun de ses clients. Les plans d'affaires constituent une entente négociée sur les projets à réaliser et les services à rendre. Ils tiennent compte des ressources disponibles, des priorités et stratégies identifiées par la Commission et le client.

L'utilisation des données pour les fins de gestion demeure toujours une priorité pour la Commission. C'est donc à ce titre que les projets-pilotes de systèmes d'information pour décideurs, entrepris l'an dernier en collaboration avec la Direction générale de l'administration et la Direction générale de l'application des normes, se sont poursuivis et ont été étendus à d'autres unités administratives de ces directions. Dans ce contexte et compte tenu d'une demande croissante pour ce type de systèmes, la Commission se devait de formuler des orientations stratégiques à ce sujet. En effet, considérant les efforts déployés pour le développement de ces systèmes pour décideurs, il devenait important de s'assurer de leur intégration. En plus de présenter l'architecture cible des systèmes d'information pour décideurs à la Commission, les orientations précisent les lignes directrices à respecter tant au niveau organisationnel qu'au niveau fonctionnel et technologique.

Dans cette optique de gestion des données, mentionnons également que la Direction de la gestion de l'information poursuit l'élaboration des modèles conceptuels globaux des données des cinq grands systèmes opérationnels de l'organisation. Les modifications pour deux des grands systèmes, «Enquête» et «Poursuite», sont déjà terminés et les trois autres sont en cours de réalisation. Rappelons que ces travaux ont pour but de favoriser une compréhension commune des données de l'organisation de même que l'autonomie des utilisateurs pour l'exploitation de ces dernières.

Par ailleurs, dans le cadre de ses orientations technologiques mises de l'avant l'année dernière, la Commission a poursuivi l'automatisation de son centre de traitement. Cette décision avait pour but, notamment, de diminuer les tâches routinières qui occasionnent souvent des erreurs humaines.

La Commission a aussi fait l'acquisition d'un nouvel ordinateur central, portant ainsi la puissance de traitement à 8 mips avec une mémoire vive de 64 megs. Elle a également fait l'acquisition de 2.5 gigaoctets d'espace disque supplémentaire qui s'ajoutent aux 22.5 déjà existants. Ces changements au niveau de l'ordinateur central permettent à la Commission de faire face aux ajustements de systèmes requis par les modifications à la Loi tout en lui permettant de poursuivre les efforts en vue de la mise en place de nouveaux outils de soutien au développement et à l'entretien des systèmes.

La Commission, qui avait décidé de miser sur la micro-informatique afin de répondre aux besoins en matière de traitement, a poursuivi ses efforts en ce sens en procédant à l'acquisition de plus de soixante micro-ordinateurs additionnels. Ces dernières acquisitions portent à plus de deux cents le nombre de micro-ordinateurs, ce qui confère aux usagers une capacité de traitement et une autonomie accrue et sans précédent. Dans ce contexte et vu l'importance croissante de ces actifs, la Direction s'est dotée de politiques d'allocation et de réallocation des ressources informatiques.

États financiers

Rapport du vérificateur

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 1991 ainsi que l'état des revenus et dépenses et de l'exédent et l'état de l'évolution de la situation financière de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir un degré raisonnable de certitude quant à l'absence d'inexactitudes importantes dans les états financiers. La vérification comprend le contrôle par sondages des informations probantes à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des conventions comptables suivies et des estimations importantes préparées par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers présentent fidèlement, à tous égards importants, la situation financière de la Commission au 31 mars 1991 ainsi que les résultats de ses opérations et l'évolution de sa situation financière pour l'exercice terminé à cette date selon les conventions comptables énoncées à la note 2. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces conventions ont été appliquées de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Pour le vérificateur général du Québec

Guy Breton, f.c.a.
vérificateur général adjoint

Québec, le 14 mai 1991

Commission des normes du travail

Revenus et dépenses et excédent
de l'exercice terminé le 31 mars 1991

	1991	1990
Revenus		
Prélèvements (note 3)	28 535 613 $	28 431 602 $
Intérêts sur placements	2 139 598	1 822 352
Autres	194 397	233 274
	30 869 608	30 487 228
Dépenses		
Traitements	15 805 595	14 675 120
Avantages sociaux	2 642 500	2 447 779
Honoraires professionnels	1 970 730	1 493 120
Frais de déplacement	822 341	988 016
Communications	1 281 586	1 138 853
Publicité et information	654 523	338 979
Location de locaux, d'équipement et autres	2 621 883	2 436 300
Entretien	422 170	470 036
Fournitures	896 193	658 723
Mauvaises créances	68 644	88 001
Intérêts sur la dette à long terme	959 725	1 027 725
Amortissement des immobilisations	1 217 136	872 065
Autres	38 652	63 336
	29 401 678	26 698 053
Excédent des revenus sur les dépenses	**1 467 930**	**3 789 175**
Excédent au début	**14 182 318**	**10 393 143**
Excédent à la fin (note 6)	**15 650 248 $**	**14 182 318 $**

Bilan
au 31 mars 1991

	1991	1990
Actif		
À court terme		
Placements temporaires - au coût	27 999 722 $	25 545 494 $
Prélèvements à percevoir	1 391 092	1 180 548
Débiteurs	134 746	70 426
Intérêts courus sur placements	288 358	280 205
Placements en obligations	—	1 099 789
	29 813 918	28 176 462
Immobilisations (note 4)	2 008 794	1 588 457
	31 822 712 $	**29 764 919 $**
Passif		
À court terme		
Chèques en circulation moins encaisse	315 948 $	215 769 $
Fournisseurs et frais courus	3 582 003	2 313 824
Réclamations perçues à remettre aux salariés	53 938	65 158
Intérêts courus sur la dette à long terme	226 675	244 350
Versement sur la dette à long terme (note 5)	820 300	749 600
	4 998 864	3 588 701
Dette à long terme (note 5)	11 173 600	11 993 900
Excédent (note 6)	**15 650 248**	**14 182 318**
	31 822 712 $	**29 764 919 $**

Pour la Commission

Paul-Émile Bergeron
Gérald Ponton

Évolution de la situation financière
de l'exercice terminé le 31 mars 1991

	1991	1990
Activités d'exploitation		
Excédent des revenus sur les dépenses	1 467 930 $	3 789 175 $
Éléments sans incidence sur les liquidités:		
Amortissement des immobilisations	1 217 136	872 065
(Gain) perte sur aliénations d'immobilisations	(33 380)	5 654
Amortissement de l'escompte sur obligations	(211)	(690)
	2 651 475	4 666 204
Variation des éléments d'actif et de passif liés à l'exploitation	956 267	519 267
Liquidités provenant des activités d'exploitation	3 607 742	5 185 471
Activités de financement		
Liquidités utilisées pour les activités de financement:		
Remboursement de la dette à long terme	(749 600)	(682 500)
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations	(1 656 083)	(940 242)
Produit d'aliénations d'immobilisations	51 990	6 434
Produit de placements en obligations échus	1 100 000	—
Liquidités utilisées pour les activités d'investissement	(504 093)	(933 808)
Augmentation des liquidités	**2 354 049**	**3 569 163**
Liquidités au début	**25 329 725**	**21 760 562**
Liquidités à la fin	**27 683 774 $**	**25 329 725 $**

Les liquidités de la Commission comprennent les placements temporaires diminués des chèques en circulation moins l'encaisse.

Notes complémentaires
31 mars 1991

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail, constituée par la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1 et modifications), est une corporation au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation.

Son mandat consiste à surveiller la mise en oeuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail et doit tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon la méthode de la comptabilité d'exercice et les conventions comptables énoncées ci-dessous. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût et elles sont amorties selon les méthodes et les taux suivants:

	Méthode	Taux
Équipement	Amortissement décroissant	20 %
Mobilier	Amortissement décroissant	10 %
Matériel roulant	Amortissement décroissant	30 %
Améliorations locatives	Amortissement linéaire	20 %
Matériel informatique	Amortissement linéaire	33 1/3 %

Prélèvements

Les revenus de prélèvements de la dernière année civile écoulée sont enregistrés aux livres lors de la réception des rapports d'employeurs et/ou de leur paiement ainsi qu'au moment de l'émission des réclamations aux employeurs. Les revenus de prélèvements déterminés après le 30 avril afférents aux exercices antérieurs sont enregistrés aux revenus de l'exercice suivant. Les prélèvements comprennent les intérêts et pénalités s'y rapportant.

3. Prélèvements

Les prélèvements de l'exercice 1991 incluent un montant de 1 383 194 $ afférent à des exercices antérieurs (1990: 1 922 693 $).

4. Immobilisations

	1991			1990
	Coût	Amortissement accumulé	Net	Net
Équipement	741 036 $	570 962 $	170 074 $	195 833 $
Mobilier	884 123	542 619	341 504	328 275
Matériel roulant	17 810	9 083	8 727	12 467
Améliorations locatives	919 980	679 834	240 146	284 475
Matériel informatique	5 338 796	4 090 453	1 248 343	767 407
	7 901 745 $	**5 892 951 $**	**2 008 794 $**	**1 588 457 $**

5. Dette à long terme

Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances

	1991	1990
Passif résultant de la contribution à titre d'employeur au Régime de retraite des fonctionnaires pour services antérieurs au 31 décembre 1975	11 993 900 $	12 743 500 $
Versement échéant en deçà d'un an	820 300	749 600
	11 173 600 $	**11 993 900 $**

Ce passif est remboursable par versements annuels de 1 727 000 $ et un dernier de 1 751 700 $, comprenant capital et intérêts, au taux de 7,67 % pour l'année 1990 et décroissant annuellement jusqu'à 6,66 % en l'an 2 000, date d'échéance.

Le montant des versements en capital à effectuer au cours des cinq prochains exercices se détaille comme suit:

1992	820 300 $
1993	893 400
1994	970 400
1995	1 051 100
1996	1 138 100

6. Excédent

La Commission encaisse environ 87 % de ses revenus au cours des trois derniers mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent accumulé. Ainsi, l'excédent accumulé de 15,6 millions $ au 31 mars 1991, permettra de financer environ 65 % des dépenses d'opération prévues des neuf premiers mois du prochain exercice.

7. Régimes de retraite

Les employés de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) et au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP). Ces régimes sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les contributions de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 771 064 $ (1990: 723 217 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses contributions pour services courants à titre d'employeur.

L'information et les renseignements

La Commission des normes du travail a la responsabilité d'informer et de renseigner la population sur les conditions de travail et les recours prévus dans la Loi ou les règlements sur les normes du travail et dans la Loi sur la fête nationale.

Au cours du dernier exercice financier, soucieuse d'augmenter la connaissance de la législation qu'elle administre, la Commission a eu recours à divers véhicules allant de la diffusion de documents d'information à l'utilisation des médias de masse sans oublier ses interventions directes auprès de sa clientèle et ce, lors de séances d'information, de congrès, colloques, expositions régionales ou spécialisées.

De plus, la Commission offre à l'ensemble des usagers, qu'ils soient employeurs ou salariés, des services de renseignements sur une base permanente afin de répondre aux demandes spécifiques d'information.

Les imprimés

En 1990-91, la Commission des normes du travail a distribué près d'un million (993,348) de dépliants d'information rédigés soit en français, soit en anglais. À ce chapitre, la diffusion faisait suite à des demandes spécifiques et à des demandes formulées lors des activités des programmes «Accueil et Renseignements» et «Présences sur le territoire». De plus, la Commission a offert ses publications lors de l'expédition du formulaire de prélèvement et ce, en utilisant le Guide; en communiquant avec la très grande majorité des nouveaux employeurs inscrits au fichier. Bref, tout a été mis en branle afin de rejoindre les citoyens. Au lendemain des modifications majeures à la Loi sur les normes du travail, dès janvier 91, la Commission des normes du travail a présenté une nouvelle série de cinq dépliants d'information à l'intention des usagers, qu'ils soient salariés ou employeurs.

La Commission a également expédié quelque 145,000 documents spécifiques

Au chapitre de l'édition. à la Direction des communications on note à nouveau une augmentation du pourcentage des travaux produits en régie. Ces résultats ont été favorisés par la mise en place de pièces d'équipements modernes qui permettent de réduire certains délais, de favoriser une meilleure supervision des travaux et une qualité supérieure. A titre d'exemple, production d'un supplément spécial, LES NORMES DU TRAVAIL ET VOUS et tous les nouveaux dépliants d'information.

La Commission a en outre poursuivi la production, la diffusion et la mise à jour des études réalisés par ses chercheurs. Ainsi, près de 2 000 exemplaires de ces documents spécifiques, comparativement à 1 300 l'an dernier, ont été acheminés aux personnes ou groupes les plus susceptibles de s'intéresser aux résultats de ces ouvrages.

Au total, la Commission des normes du travail a distribué à ses usagers durant l'année 1990-91 quelque 1 135 000 documents d'information de toutes sortes.

Les médias de masse

La Commission maintient toujours son programme de placement média afin d'informer les usagers lors des jours fériés, chômés et payés et du prélèvement. Le programme utilise la presse hebdomadaire régionale, la majorité des grands quotidiens et des publications spécialisées.

Au cours de la période visée par le présent document, la Commission a délaissé ses traditionnelles mini-campagnes de sensibilisation afin de présenter, au lendemain des modifications à la Loi sur les normes du travail, une maxi-campagne de sensibilisation en six phases. Les véhicules utilisés: la presse régionale, spécialisée, la radio et la télévision.

Dès janvier dernier, en alternance, à quatre occasions, diffusion d'un message via la Minute juridique et d'un second à l'intention de la presse écrite, via quelque 110 hebdomadaires régionaux.

La Commission a maintenu sa collaboration avec le magazine Avenir et ce, en participant à la préparation d'un cahier spécial qui traitait des normes du travail.

Dans le cadre d'une série d'émissions de télévision «Le travail et la vie», la Commission des normes du travail a diffusé des messages d'information générale.

Mentionnons enfin que la Commission a fait paraître divers avis ou annonces dans les quotidiens et dans les publications spécialisées. Ces annonces ont porté notamment sur le taux des prélèvements que doivent verser les employeurs et sur les principales modalités d'application des jours fériés.

Des rencontres avec le public

La Commission des normes du travail maintient son objectif de rester en contact avec sa clientèle et ce, via deux programmes spécifiques.

Voilà pourquoi elle a participé à 86 événements un peu partout sur le territoire du Québec, répondant aux questions de plus de 6 000 citoyens à l'occasion d'expositions, de colloques, de congrès ou de visites dans les centres commerciaux.

La participation de PICTO à diverses activités du programme "Présences sur le territoire" a été constante et les résultats intéressants. Il s'agit d'un outil interactif de diffusion de renseignements au grand public: cet «agent d'information électronique» a maintenant fait ses preuves et il représente un atout lors des présences de la Commission sur le territoire.

La Commission s'est également adressée directement à certains groupes de salariés ou employeurs, de même qu'à des finissants des CÉGEPS ou des écoles secondaires, désireux de mieux connaître leurs droits et obligations en regard des normes du travail. Les quelque 750 séances d'information qu'elle a données lui ont ainsi permis de rencontrer un peu plus de 17 500 personnes. Notons que près de la moitié de ces séances d'information ont été dispensées grâce aux inspecteurs-enquêteurs des bureaux régionaux de la Commission.

Le traitement des plaintes

Chaque année, des milliers de salariés déposent des plaintes à la Commission des normes du travail parce qu'ils estiment avoir été victimes d'une atteinte à un droit que leur reconnaissent la Loi ou les règlements sur les normes du travail ou la Loi sur la fête nationale. En fait, les salariés peuvent exercer deux grandes catégories de recours: les recours en réclamations civiles et les recours à l'encontre de certains congédiements. Comme nous le verrons plus loin, les plaintes que soumettent les salariés se rapportent à des infractions de plusieurs types. Aussi, en regard de cette diversité des plaintes et des infractions, l'action de la Commission est-elle multiple.

Dans la plupart des cas, l'intervention de la Commission des normes du travail consiste à recevoir les plaintes des salariés, à faire enquête auprès de leurs employeurs et à tenter d'en arriver à un règlement. Lorsqu'il s'agit de plaintes se rapportant au salaire ou aux autres avantages pécuniaires impayés, la Commission, après enquête, établit le montant de la réclamation et en exige le paiement auprès des employeurs fautifs. Le cas échéant, elle perçoit ces sommes et en fait remise aux salariés. Lorsque l'employeur refuse d'acquitter le paiement de la réclamation, la Commission peut, pour le compte des salariés, exercer des recours devant les tribunaux civils afin de récupérer les sommes qui leur sont dues. Lorsqu'elle obtient gain de cause devant les tribunaux, la Commission remet aux salariés les montants ainsi recouvrés. Par ailleurs, la Commission peut faire enquête de sa propre initiative lorsqu'il s'agit par exemple de vérifier si certains groupes d'employeurs se conforment à des exigences de nature administrative prévues par la Loi. Il peut s'agir notamment de certaines obligations relativement à la remise d'un bulletin de paie ou à la tenue d'un registre de paie. Lorsque de telles obligations ne sont pas respectées ou pour d'autres motifs stipulés dans la Loi, la Commission des normes du travail peut également intenter des poursuites pénales contre les employeurs qui ne se conforment pas à la législation dont elle est chargée de surveiller l'application.

Tableau 3
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon la région (1990-1991)

Région*	Plaintes	%	Enquêtes	%
Abitibi — Témiscamingue	488	2,1	399	2,2
Bas-St-Laurent	389	1,6	331	1,8
Chaudière-Appalaches	716	3,0	582	3,2
Côte-Nord	281	1,2	197	1,1
Estrie	882	3,7	683	3,7
Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine	212	0,9	141	0,8
Lanaudière	1 048	4,4	844	4,6
Laurentides	1 341	5,7	1 049	5,7
Laval	1 313	5,6	1 080	5,8
Mauricie — Bois-Francs	1 088	4,6	832	4,5
Montérégie	4 303	18,3	3,231	17,4
Montréal-Centre	8 157	34,6	6 529	35,2
Nord-du-Québec	106	0,5	43	0,2
Outaouais	715	3,0	587	3,2
Québec	1 694	7,2	1 342	7,2
Saguenay — Lac-Saint-Jean	846	3,6	634	3,4
Ensemble des régions	**23 579**	**100,0**	**18 504****	**100,0**

* Ces statistiques sont produites suivant le découpage régional adopté par le gouvernement (Décret 2000-87, 22 décembre 1987, concernant la révision des limites des régions administratives).

** Le nombre d'enquêtes créées n'égale pas le nombre de plaintes reçues car une enquête peut porter sur plusieurs plaintes concernant un même employeur.

Tableau 4
Nombre de plaintes reçues et d'enquêtes créées selon le secteur d'activité économique (1990-1991)

Secteur d'activité économique	Plaintes	%	Enquêtes	%
Primaire	*479*	*2,1*	*332*	*1,8*
Agriculture, pêche et piégeage	182	0,8	139	0,8
Exploitation forestière	183	0,8	122	0,6
Mines et carrières	114	0,5	71	0,4
Secondaire	*5 344*	*22,6*	*3 706*	*20,0*
Ind. des aliments, boissons et tabac	374	1,6	232	1,3
Ind. du caoutchouc et du plastique	136	0,6	121	0,7
Industrie du cuir	70	0,3	45	0,2
Ind. des textiles et de l'habillement	1 053	4,5	718	3,9
Industrie du bois	296	1,2	176	0,9
Industrie du meuble	364	1,5	155	0,8
Industrie du papier	96	0,4	79	0,4
Industrie de l'imprimerie	564	2,4	455	2,5
Ind. de transformation des métaux	143	0,6	66	0,4
Ind. de la fab. de mach. et de prod.	1 509	6,4	1 054	5,7
Construction	739	3,1	605	3,2
Tertiaire	*17 756*	*75,3*	*14 466*	*78,2*
Transport et communications	699	2,9	620	3,4
Commerce de gros	1 764	7,6	1 508	8,1
Commerce de détail	4 485	19,0	3 850	20,8
Finances	422	1,8	366	2,0
Assurances et affaires immobilières	684	2,9	570	3,1
Services aux entreprises	1 626	6,9	1 221	6,6
Services gouvernementaux	149	0,6	117	0,6
Services d'enseignement et de santé	1 115	4,7	872	4,7
Hébergement et restauration	4 317	18,3	3 275	17,7
Divertissements et loisirs	429	1,8	343	1,9
Services personnels et domestiques	698	3,0	601	3,2
Associations et autres services	1 368	5,8	1 123	6,1
Ensemble des secteurs	**23 579**	**100,0**	**18 504***	**100,0**

* Le nombre d'enquêtes créées n'égale pas le nombre de plaintes reçues car une enquête peut porter sur plusieurs plaintes concernant un même employeur.

Les plaintes

On peut donc classer les plaintes soumises à la Commission en deux grandes catégories: les plaintes reliées à des infractions de nature pécuniaire ou de nature administrative et les plaintes à l'encontre de certains congédiements. Nous verrons plus loin le traitement des plaintes relatives aux congédiements. Puisqu'elles sont les plus nombreuses, examinons tout d'abord les plaintes reliées à des infractions de nature pécuniaire; nous aborderons également le traitement des plaintes reliées à des infractions de nature administrative.

Un salarié peut porter plainte s'il considère que son employeur l'a privé de sommes d'argent qui lui étaient dues en vertu des normes du travail, ou s'il considère que son employeur ne respecte pas toutes les obligations imposées par cette législation. La Commission doit alors recevoir la plainte du salarié et faire enquête, sauf si elle considère que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi. C'est la Direction générale de l'application des normes, par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux, qui assume cette tâche.

Au cours de l'année, les salariés ont soumis un total de 23 579 plaintes à la Commission. De ce nombre, 19 848 étaient reliées à des infractions de nature pécuniaire ou administrative. Cela a donné lieu à l'ouverture de 18 504 nouveaux dossiers pour fins d'enquête; 14 773 de ces dossiers se rapportaient à des plaintes pour des infractions de nature pécuniaire ou administrative et 3 731 dossiers concernaient des plaintes à l'encontre de congédiements.

Tableau 5
Nombre d'infractions et montants réclamés selon les normes enfreintes (1990-1991)

Normes	Infractions	*	%	$	%
Salaire	5 325		24,0	2 817 963,19	32,0
Congés divers	16		0,0	533,14	0,0
Jours fériés	977		4,4	122 627,85	1,5
Fête nationale	601		2,6	36 377,23	0,5
Préavis de licenciement	5 073		23,0	3 997 697,85	45,0
Vacances annuelles	10 252	**	46,0	1 845 552,19	21,0
Ensemble des normes	**22 244**	***	**100,0**	**8 820 751,45**	**100,0**

* Généralement, une plainte porte sur plus d'une infraction.

** Parmi les 10 252 infractions, 9 332 découlent de montants dus en vacances annuelles ajoutés sur des réclamations reliées aux autres normes (salaire, congés divers, jours fériés, Fête nationale et préavis de licenciement).

***Les enquêtes effectuées ont aussi permis de constater 172 infractions reliées au registre de paie et 513 au bulletin de paie.

Les enquêtes

L'enquête est conduite par un inspecteur-enquêteur à qui il incombe de rechercher et de vérifier les faits. L'enquête s'effectue soit par téléphone soit sur place, directement chez l'employeur. Lorsque la plainte est fondée et que le montant de la réclamation est établi, l'inspecteur-enquêteur s'efforce d'en arriver à un règlement avec l'employeur.

Pendant l'exercice 1990-1991, les inspecteurs-enquêteurs ont effectué 18 352 enquêtes. Il est à noter que 68% de ces enquêtes, soit 12 444, ont été réglées au téléphone et que 32%, soit 5 908, ont nécessité des visites sur place. Cette méthode de règlement par téléphone correspond à l'orientation de la Commission de procéder avec diligence tout en donnant un service de qualité.

Des 18 352 enquêtes effectuées, 75%, soit 13 751 ont été fermées et 25%, soit 4 601, ont eu un suivi fait par le commissaire au travail, les arbitres ou la Direction des affaires juridiques.

Les réclamations civiles

Certains employeurs refusent d'acquitter le paiement de la réclamation établie à la suite de l'enquête. Les dossiers de réclamation qui n'ont pas fait l'objet d'un paiement après l'envoi d'une mise en demeure sont donc acheminés à la Direction des affaires juridiques pour que celle-ci entreprenne des poursuites judiciaires. C'est ainsi qu'en cours d'année, les bureaux régionaux lui ont transféré plus de 2 927 dossiers relatifs à des réclamations impayées. Ces dossiers touchaient plus de 4 856 salariés et les montants réclamés s'élevaient à un peu plus de 5 045 546,95 $.

Durant l'année, l'intervention de la Commission devant les tribunaux civils a permis de régler quelque 2 331 dossiers de poursuite relatifs à des infractions de nature pécuniaire, touchant près de 4 268 salariés.

L'indemnisation des salariés

Si un salarié a gain de cause devant le tribunal, il peut recouvrer les sommes qui lui sont dues par l'entremise de la Commission. À cet effet, un système informatisé a été mis en place à la Commission il y a quelques années, de manière à accélérer le remboursement des salariés. Au cours de l'exercice, la Commission a remboursé 3 856 salariés pour des montants totalisant 1 783 140 $.

Les poursuites pénales

La Loi sur les normes du travail oblige l'employeur à remettre à ses salariés un bulletin de paie et à tenir un registre de paie. La Loi oblige également l'employeur à fournir par écrit les motifs d'un congédiement lorsqu'un salarié se prévaut du recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Certains employeurs ne se soumettent pas à ces obligations, alors que d'autres omettent des mentions obligatoires. Ce que la Commission peut découvrir lorsqu'un salarié porte plainte ou lorsqu'elle effectue des inspections.

Cette année, les inspecteurs-enquêteurs ont effectué 290 enquêtes auprès d'employeurs déjà trouvés en défaut sur ces points. La Commission désirait ainsi vérifier si les employeurs avaient apporté les correctifs appropriés.

Les enquêtes de prélèvement

Les inspecteurs-enquêteurs ont poursuivi cette année une opération visant à vérifier si les employeurs se conformaient au Règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail. Ils ont ainsi effectué 560 enquêtes. Ces enquêtes ont permis de récupérer quelque 43 028,09 $ de cotisations non perçues.

Par ailleurs, le Service du prélèvement a transféré à la Direction des affaires juridiques 373 dossiers d'employeurs n'ayant pas acquitté les réclamations de la Commission concernant les cotisations qu'ils doivent lui verser. D'autre part, 342 dossiers de poursuite, comprenant certains dossiers de l'année précédente, ont été réglés pendant l'année; permettant à la Commission de recouvrer un montant de plus de 83 309,63 $ de prélèvements impayés.

Les congédiements

En cas de congédiement, il existe deux recours dont le salarié peut se prévaloir: celui à l'encontre d'un congédiement illégal et celui à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante.

Le congédiement illégal

La Loi sur les normes du travail prévoit que dans certains cas il est illégal de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié. Un salarié qui a été congédié pour un des motifs stipulés dans la Loi peut se prévaloir d'un recours à l'encontre d'un congédiement illégal. Et ce salarié peut porter plainte à la Commission des normes du travail. Si la plainte n'est pas réglée malgré l'intervention de la Commission, le dossier est transmis au Commissaire général du travail.

Au cours de l'année 1990-1991, les bureaux régionaux ont reçu 1 122 plaintes relatives à des congédiements illégaux. Les inspecteurs-enquêteurs sont alors intervenus auprès des employeurs des salariés plaignants pour tenter de résoudre le litige. Leur intervention a porté fruit dans 202 cas, les salariés impliqués touchant alors une indemnité ou étant réintégrés dans leur emploi, avec ou sans indemnité. La Commission a toutefois dû acheminer 458 dossiers au Commissaire général du travail. De plus, 462 salariés se sont désistés de leur plainte.

Le congédiement fait sans une cause juste et suffisante

Il existe un autre recours dont peut se prévaloir le salarié en cas de congédiement. Celui-ci ne s'adresse

cependant qu'aux salariés ayant au moins quatre ans de service continu chez leur employeur. C'est le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante qui, comme son nom l'indique, ne s'adresse qu'aux salariés estimant avoir été congédiés sans un motif réel et valable.

Les salariés admissibles à ce recours peuvent porter plainte à la Commission des normes du travail dans le but, principalement, de réintégrer leurs fonctions. La Commission reçoit les plaintes de ces salariés, fait enquête et s'efforce d'en arriver à un règlement à la satisfaction des deux parties intéressées, employeur et salarié. Si aucun règlement ne survient après l'intervention de la Commission, le salarié peut demander à cette dernière de déférer sa plainte à l'arbitrage.

Au cours de l'exercice 1990-1991, la Commission a reçu 2 252 plaintes relatives à des congédiements faits sans une cause juste et suffisante. L'intervention de la Commission a donné lieu à un règlement dans 608 cas. D'autre part, 100 plaintes sont restées en suspens, les salariés impliqués ayant demandé de ne pas désigner immédiatement un arbitre. Pour leur part, 404 salariés ont demandé de porter leur plainte en arbitrage alors que 899 ont retiré leur plainte pour divers motifs. La Commission a par ailleurs dû fermer 241 dossiers parce qu'ils ont été jugés irrecevables où parce que le salarié n'a pas donné suite à sa plainte dans un délai jugé raisonnable.

Quelques statistiques

Le recours à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante constitue un recours en évolution. Plusieurs portent donc une attention particulière à toutes les données relatives à l'exercice de ce recours et suivent avec intérêt l'évolution de la jurisprudence en cette matière. C'est pourquoi la Commission tient à jour annuellement un profil statistique à ce sujet: les tableaux 6 et 7 en montrent l'évolution

L'accès à la jurisprudence arbitrale

Depuis quelques années, la Commission a mis sur pied une banque de données permettant d'accéder rapidement à des résumés de toutes les sentences rendues par les arbitres dans les cas de plaintes à l'encontre de congédiements faits sans une cause juste et suffisante. Ces informations sont disponibles dans tous les bureaux régionaux de la Commission. Les personnes intéressées (salariés, employeurs, avocats et chercheurs) peuvent les consulter sur demande.

Tableau 6
Profil des plaintes déposées en vertu de l'article 124 de (1980 à 1991)

Classifications Année	Arbitrages	Règlements	Désistements	Dossiers fermés	Dossiers en attente	Total
1980 (16 avril* au 31 décembre)	63 (30,4%)	75 (36,3%)	69 (33,3%)	0	0	207
1981	204 (28,4%)	169 (23,5%)	328 (45,7%)	17 (2,4%)	0	718
1982	475 (31,9%)	260 (17,4%)	673 (45,1%)	84 (5,6%)	0	1 492
1983	502 (39%)	217 (16,8%)	448 (34,8%)	121 (9,4%)	0	1 288
1984	443 (32,1%)	294 (21,3%)	450 (32,6%)	193 (14%)	0	1 380
1985	474 (30,5%)	351 (22,6%)	530 (34,1%)	198 (12,8%)	0	1 553
1986	521 (31,5%)	392 (23,7%)	489 (29,5%)	252 (15,2%)	1 (0,1%)	1 655
1987	404 (26,4%)	413 (27,0%)	485 (31,7%)	221 (14,4%)	8 (0,5%)	1 531
1988	376 (22,2%)	368 (21,8%)	603 (35,7%)	329 (19,4%)	15 (0,9%)	1 691
1989	400 (22,0%)	454 (25,0%)	631 (34,6%)	305 (16,8%)	29 (1,6%)	1 819
1990	470 (20,7%)	542 (23,9%)	891 (39,2%)	278 (12,2%)	91 (4,0%)	2 272
1991**	55 (10,4%)	167 (31,7%)	196 (37,2%)	9 (1,7%)	100 (19,0%)	527
Total* **	**4 387** (27,2%)	**3 702** (23,0%)	**5 793** (36,0%)	**2 007** (12,5%)	**244** (1,5%)	**16 133**

* Date d'entrée en vigueur de la loi.
** Au 31 mars 1991.
*** Les chiffres indiqués ici le sont pour l'année civile et non pour l'exercice financier. C'est pourquoi les données inscrites au tableau diffèrent des données citées dans le texte.

Tableau 7
Profil des plaintes déférées à l'arbitrage (1982-1990)

Types de décisions rendues	1982	1983	1984	1985	1986	1987	1988	1989	1990	Total 1982-90
1. Annulations des congédiements:	100	101	112	102	89	77	69	78	90	818
— Avec particularités	5	3	7	6	6	5	4	7	5	48
— Indemnité seulement	43	54	65	51	51	38	44	34	52	432
— Réintégration avec suspension	15	16	13	17	11	15	4	11	7	109
— Réintégration avec indemnité complète	37	28	27	28	21	19	17	26	26	229
2. Rejets des plaintes:	77	130	140	99	89	83	58	78	53	807
— Sur le fond	34	57	48	51	31	32	39	41	18	351
— Avec particularités	1	0	2	0	3	1	0	0	0	7
— En raison de l'inadmissibilité au recours	42	73	90	48	55	50	19	37	35	449
3. Désistements:	62	92	87	76	75	86	62	53	66	659
4. Règlements:	63	121	140	160	229	191	188	171	204	1 467
Sous-total	**302**	**444**	**479**	**437**	**482**	**437**	**377**	**380**	**413**	**3 751**
5. Plaintes en attente d'une sentence:	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D	527
Total*										**4 278**

N/D:Donnée non disponible.
* Les chiffres indiqués ci-haut le sont pour l'année civile et non pour l'exercice financier. C'est pourquoi les données inscrites au tableau diffèrent des données citées dans le texte.

Des mesures d'évaluation

Depuis plusieurs années, la Commission des normes du travail s'emploie à mettre en place politiques, programmes et systèmes devant lui permettre d'accroître son efficacité. Tout cela n'a qu'un but: bien servir la population donc bien l'informer, traiter de façon adéquate les plaintes des salariés et leur rembourser rapidement les sommes perçues.

Les recherches et la vérification interne, quant à elles, sont des mesures qu'utilise la Commission pour évaluer la portée de ses lois ou l'efficacité de son action. Occasionnellement, la Commission emploie aussi des méthodes de recherche spécifiques, telles les enquêtes et les sondages. Ainsi, elle a participé à la réalisation d'un sondage sur la qualité des services de renseignements de deux bureaux régionaux.

Les recherches

Au cours de l'année, certaines des recherches menées ou en cours ont visé une meilleure connaissance de la clientèle de la Commission et de l'exercice de certains recours prévus dans la loi. D'autres recherches ont pour but de mesurer l'impact de modifications à la Loi sur les normes du travail. Ces recherches ont porté sur les sujets suivants:

— enquête sur la rémunération autour du salaire minimum, en collaboration avec le Bureau de la statistique du Québec;

— analyse statistique de la clientèle de la Commission des normes du travail;

— clientèle du Bureau régional de Montréal: aperçu de quelques données statistiques;

— résultats du sondage sur la clientèle du Bureau régional de Montréal;

— brochure d'information sur l'audition devant un commissaire du travail en regard d'un congédiement injuste;

— statistiques historiques sur les normes du travail.

De plus, la Commission a prolongé le mandat du comité de terminologie mis sur pied l'an dernier dans le but d'harmoniser les notions déjà adoptées aux nouveaux concepts véhiculés par la loi modifiée en décembre 1990.

Enfin, l'historique des lois relatives aux normes du travail depuis 1885 sera complété durant le prochain exercice financier.

Une enquête sur la rémunération autour du salaire minimum

L'analyse de cette enquête, réalisée en 1988 en collaboration avec le Bureau de la statistique du Québec auprès d'un échantillon de 11 000 établissements et de 3 500 de leurs bas salariés, est terminée. Ne reste plus qu'à faire l'édition et la publication du rapport final. Celui-ci apporte des réponses aux dix questions suivantes:

1. Combien d'employés sont payés au salaire minimum par combien d'employeurs?
2. Qui sont ces salariés au salaire minimum?
3. Qui sont leurs employeurs?
4. Quels liens les employés au salaire minimum entretiennent-ils avec leurs employeurs?
5. Quel travail font les employés au salaire minimum?
6. Combien gagnent-ils et combien coûtent-ils?
7. Quelles sont leurs autres conditions normatives de travail?
8. Qu'est-ce que ça leur donne de travailler?
9. Quelle est la situation financière des employés au salaire minimum et de leur famille?
10. Comment les patrons et les employés réagissent-ils à la politique du salaire minimum?

La vérification interne

Au cours de l'année, des mandats de vérification de diverses natures ont été effectués. Mentionnons, entre autres, la poursuite de mandats en optimisation de ressources et la vérification du respect des droits d'auteurs dans le domaine de l'informatique et de la micro-informatique.

La gestion de la qualité étant une préoccupation majeure de l'organisation, la Direction de la vérification interne a été particulièrement active dans ce domaine. C'est ainsi qu'à la demande du président-directeur général, elle a mis sur pied un groupe de travail composé de personnes oeuvrant dans diverses directions de la Commission. Ce groupe a organisé, au cours du mois d'octobre 1990, le «Mois de la qualité»; l'objectif général était de favoriser une implication accrue de tous à la qualité.

Le personnel a également fourni des services-conseils à d'autres unités administratives de la Commission. Il a aussi participé à des groupes de travail visant le développement de nouvelles approches, l'aide à la gestion, le développement du personnel de secrétariat.

La vérification interne de la Commission des normes du travail a également fait l'objet d'une vérification par le Vérificateur général du Québec. Plus spécifiquement, le Vérificateur général a évalué dans quelle mesure il pouvait se fier sur les travaux réalisés par la Direction de la vérification interne dans les huit projets d'optimisation de ressources.

Au niveau gouvernemental, la Direction de la vérification interne a poursuivi sa participation dans des activités visant à promouvoir la fonction de vérification interne. Mentionnons, entre autres, la présidence ainsi que la participation à des groupes de travail du Comité des responsables de la vérification interne, la fonction de secrétaire au conseil d'administration de l'Institut des vérificateurs internes (section de Québec) et la représentation auprès du Groupe des responsables en analyse et évaluation de programme.

Annexe
Les bureaux de la Commission des normes du travail

Le siège social

400, boul. Jean-Lesage
C.P. 18 500, Terminus postal
QUÉBEC (Québec)
G1K 7Z5

(418) 643-8742
télécopieur
(418) 643-5132

Les bureaux régionaux

Région du Bas-Saint-Laurent — Gaspésie

235, avenue St-Jérôme
bureau 301
MATANE (Québec)
G4W 3A7

(418) 562-2010
télécopieur
(418) 562-7726

Région du Saguenay — Lac-Saint-Jean

3885, boulevard Harvey
JONQUIÈRE (Québec)
G7X 9B1

(418) 695-1940
télécopieur
(418) 542-5626

Région de Québec

979, rue de Bourgogne
4ºétage
SAINTE-FOY(Québec)
G1W 2L4

(418) 643-4940
télécopieur
(418) 646-8482

Région de la Mauricie

140, rue Saint-Antoine
bureau 202
TROIS-RIVIÈRES (Québec)
G9A 5N6

(819) 371-6661
télécopieur
(819) 371-6963

Région de l'Estrie

356, rue King Ouest
bureau 300
SHERBROOKE (Québec)
J1H 1R4

(819) 820-3441
télécopieur
(819) 820-3965

Région de Montréal

2, complexe Desjardins
Tour de l'Est, 24e étage
C.P. 730, Succ.«Desjardins»
MONTRÉAL (Québec)
H5B 1B8

renseignements:
(514) 873-7061
administration:
(514) 873-4947
télécopieur:
(514) 873-7900

Région de l'Outaouais

717, boul. Saint-Joseph
bureau 102
C.P. 144, Succ.«A»
HULL (Québec)
J8Y 6M8

(819) 772-3019
télécopieur
(819) 772-3980

Région de l'Abitibi — Témiscamingue

33, rue Gamble Ouest
bureau 09
ROUYN-NORANDA (Québec)
J9X 2R3

(819) 797-0202
télécopieur
(819) 797-1503

Région de la Côte-Nord

836, rue de Puyjalon
BAIE-COMEAU (Québec)
G5C 1N1

(418) 589-9931
télécopieur
(418) 589-1402